

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-328 (mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Klacht ontvangen op : 3 september 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : DA.LYNN B.V., gevestigd te Geleen, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak : 7 mei 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

De Commissie overweegt dat is komen vast te staan dat partijen hebben afgesproken dat de Adviseur een korting van € 500,- zou verlenen. Naar het oordeel van de Commissie is niet gebleken dat de toekenning van de korting afhankelijk is gesteld van het verdere verloop van het adviestraject. Evenmin is komen vast te staan dat is afgesproken dat de Adviseur in plaats van de korting van € 500,- een wasmachine en droger aan Consument zou geven. Aangezien de Adviseur de korting van € 500,- nog niet heeft betaald, wordt de vordering van Consument toegewezen.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- de klachtbrief van Consument met bijlagen,
- het verweerschrift van de Adviseur,
- de repliek van Consument en
- de dupliek van de Adviseur.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument en haar partner hebben zich tot de Adviseur gewend voor advies en bemiddeling bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening. Tijdens het adviesgesprek heeft de Adviseur aangegeven een korting (van € 500,-) te zullen verlenen op de advies- en bemiddelingskosten van € 3.300,-.

- 2.2 De Adviseur heeft voor Consument een hypotheekaanvraag ingediend bij BLG. Deze hypotheekaanvraag is echter afgewezen.
- 2.3 Op enig moment heeft de Adviseur een wasmachine en een droger aan Consument gegeven. Consument heeft de wasmachine en de droger ontvangen en in gebruik genomen.
- 2.4 In de onderhavige procedure heeft Consument een kopie van de door de Adviseur opgestelde financieringsopzet overgelegd:

Financieringsopzet ten behoeve van	aankoop	
Investeringsoverzicht:		
aankoop	€	95.000,00
overdracht belasting	€	1.900,00
Notariskosten leveringakte	€	750,00
Notariskosten hypotheekakte incl. btw	€	750,00
Taxatiekosten incl. btw (tarief NVM)	€	485,00
NHG	€	1.030,00
verbouw	€	3.500,00
eigen middelen	€	-3.695,00
bemiddelingskosten	€	3.300,00
		- Retour € 500
Totale kosten	€	103.020,00
Gevraagd inschrijf Hypotheekbedrag	€	103.020,00

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat de Adviseur veroordeeld wordt tot terugbetaling van € 500,-.
- 3.2 Deze vordering steunt op de volgende grondslag. De Adviseur heeft toegezegd een korting van € 500,- te zullen verlenen (op de advies- en bemiddelingskosten van € 3.300,-). De Adviseur heeft dit bedrag nooit aan Consument overgemaakt. Consument vordert daarom nakoming van de gemaakte afspraak.

3.3 Anders dan de Adviseur stelt, is niet afgesproken dat de wasmachine en de droger in de plaats zouden komen van de korting van € 500,-. De wasmachine en de droger waren namelijk van de vader van de Adviseur en aangezien hij naar een verzorgingstehuis ging, moest de Adviseur van de wasmachine en droger af. De Adviseur heeft de wasmachine en droger daarom aan Consument gegeven. Hiermee waren beide partijen geholpen.

Verweer van de Adviseur

3.4 De Adviseur heeft hier het volgende tegenin gebracht. De korting van € 500,- was aanvankelijk verleend, omdat Consument alle stukken al had aangeleverd. Toen de hypotheekaanvraag door BLG werd afgewezen, moesten andere geldverstrekkers worden benaderd. Dit leverde meer werk op voor de Adviseur. De korting was daarom niet meer op zijn plaats.

3.5 De Adviseur heeft vervolgens aan Consument voorgesteld om in plaats van de korting van € 500,- een materiële korting te geven in de vorm van een wasmachine en een droger. Consument en haar partner waren startend en moesten nog veel aanschaffen; daarom konden ze de wasmachine en droger goed gebruiken. Consument is met dit voorstel akkoord gegaan.

3.6 Daarnaast wijst de Adviseur nog op het volgende. Het adviestraject vond plaats in het najaar van 2017. Consument heeft pas in juli 2018, dus een jaar na dato, aanspraak gemaakt op de korting van € 500,-.

4. Beoordeling

De behandelbaarheid van de klacht

4.1 De Commissie dient zich allereerst uit te spreken over de behandelbaarheid van de klacht. De Adviseur heeft namelijk aangevoerd dat Consument zich pas een jaar na dato over de niet-verleende korting heeft beklagd. Dit kan worden verstaan als een beroep op de klachtplicht van 6:89 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Een dergelijk beroep kan in dit geval echter niet slagen. Enkel tijdsverloop is namelijk niet doorslaggevend; van belang is ook of de Adviseur door het late klagen in haar belangen is geschaad. In het onderhavige geval heeft Consument weliswaar pas laat geklaagd, maar aangezien de Adviseur door het late klagen niet in haar belangen is geschaad, kan een beroep op artikel 6:89 BW niet slagen. Met andere woorden: het late klagen door Consument staat niet in de weg aan een inhoudelijke beoordeling van de klacht.

De inhoudelijke beoordeling

- 4.2 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of Consument recht heeft op het door haar gevorderde bedrag van € 500,-. Bij de beantwoording van deze vraag is van belang wat partijen hebben afgesproken.
- 4.3 In het onderhavige geval verschillen partijen evenwel van mening over wat er precies is afgesproken:
- Consument stelt dat de Adviseur heeft toegezegd om een korting van € 500,- te verlenen. De Adviseur stelt daartegenover dat ze enkel € 500,- korting zou geven *als het adviestraject snel en zonder problemen zou verlopen*. Dit laatste wordt door Consument betwist.
 - Verder stelt de Adviseur dat zij met Consument heeft afgesproken om in plaats van de korting van € 500,- de wasmachine en droger te geven. Consument betwist niet dat zij de wasmachine en droger ontvangen heeft, maar zij betwist wél dat is afgesproken dat zij de wasmachine en droger *in plaats van* de korting van € 500,- zou krijgen.
- 4.4 De Commissie stelt voorop dat als uitgangspunt heeft te gelden dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van de door haar gestelde feiten, bij voldoende betwisting door de tegenpartij, haar stellingen in beginsel moet bewijzen. Deze bewijslastverdeling vloeit voort uit artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv).
- 4.5 Consument heeft haar stelling dat er een korting van € 500,- is toegezegd, onderbouwd door een kopie van de financieringsopzet over te leggen (zie overweging 2.4). Op deze financieringsopzet staat bij de post “bemiddelingskosten 3.300” de handgeschreven opmerking “retour 500,-” en de handtekening van de Adviseur. Naar het oordeel van de Commissie is hiermee in voldoende mate komen vast te staan dat er een korting van € 500,- is toegezegd door de Adviseur.
- 4.6 De Adviseur stelt dat ze enkel € 500,- korting zou geven als het adviestraject snel en zonder problemen zou verlopen. Nu dit door Consument wordt betwist, dient de Adviseur deze stelling te bewijzen. Naar het oordeel van de Commissie is de Adviseur daar niet in geslaagd. Er is namelijk niet gebleken dat de toekenning van de korting van € 500,- afhankelijk is gesteld van het verdere verloop van het adviestraject.
- 4.7 De Adviseur stelt verder dat naderhand is afgesproken dat zij *in plaats van* de korting van € 500,- een wasmachine en droger zou geven. Volgens Consument staan de wasmachine en droger echter los van de eerder overeengekomen korting van € 500,-. De Commissie constateert dat over de wasmachine en droger slechts mondelinge afspraken zijn gemaakt; er is hierover niets schriftelijk vastgelegd.

Hoewel de Commissie begrip heeft voor het standpunt van de Adviseur dat zij in goed vertrouwen de mondeling gemaakte afspraken niet schriftelijk heeft vastgelegd, kan dit er niet toe leiden dat de Commissie afwijkt van de hoofdregel van artikel 150 Rv. Met andere woorden: de bewijslast van haar stelling rust bij de Adviseur. Nu er over de wasmachine en droger niets schriftelijk is vastgelegd en er ook geen ander bewijs is, is naar het oordeel van de Commissie niet komen vast te staan dat is afgesproken dat de wasmachine en droger in de plaats zouden komen van de eerder overeengekomen korting van € 500,-.

4.8 De Commissie benadrukt dat het voorgaande niet wil zeggen dat aan de stellingen van Consument meer waarde wordt gehecht dan aan de stellingen van de Adviseur, maar uitsluitend dat de Adviseur er niet in is geslaagd om aan haar bewijslast te voldoen.

4.9 Kortom: nu is komen vast te staan dat partijen hebben afgesproken dat er een korting van € 500,- zou worden verleend (en de Adviseur deze korting nog niet heeft betaald), dient de vordering van Consument te worden toegewezen.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat de Adviseur binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 500,-.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.